



PERCORSO FORMATIVO SERVIZI PER IL LAVORO
20 Maggio 2017

La comunicazione dei servizi per il lavoro

Giorgio Rosso

Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus

Attenzione, quando parliamo di
dinamiche comunicative!



Nessuno di noi è uno psicologo o un
esperto di comunicazione



Una buona lettura

<http://www.caritasambrosiana.it/Public/userfiles/files/Dall'ascolto%20alla%20comunicazione.doc>

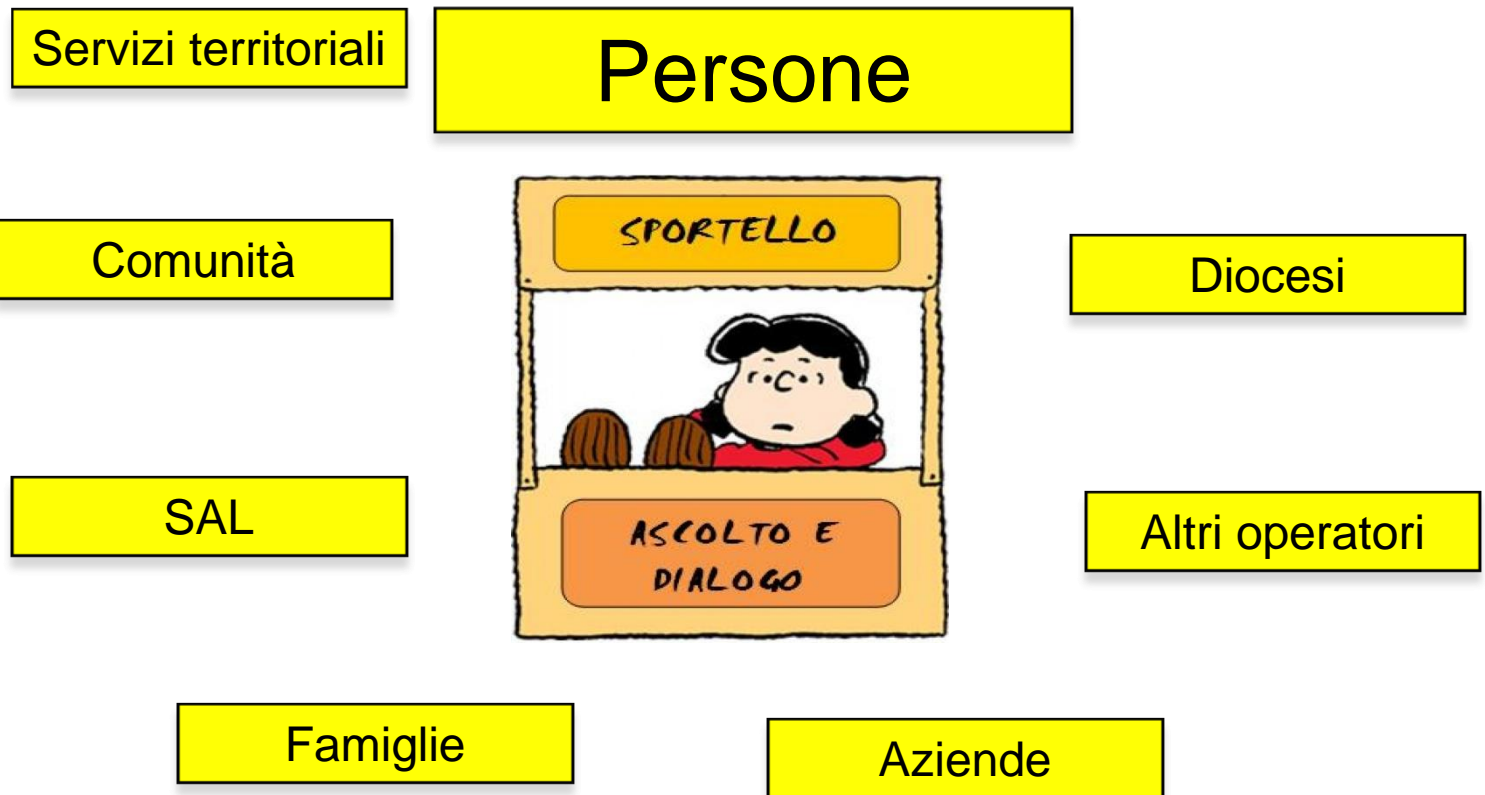
“Dall’ascolto alla comunicazione” Il Centro di ascolto e la comunità

Caritas Ambrosiana

SDOP Scuole Diocesane per Operatori Pastoralì

2004

Vi hanno già parlato dell'importanza della rete?????????



Qualche spunto

è capace di **comunicare** chi è capace di **ascoltare**



Tra l'altro questo ci permette di evitare le risposte preconfezionate



Qualche spunto

«L'eccesso di comunicazione annienta l'altro e lo annulla. Ogni comunicazione è **graduale, prudente, rispettosa** dell'altro»
E anche il mio comunicare **non** cercherà di dire **tutto subito**, ma coglierà quello che si può dire adesso, che è opportuno comunicare in questo momento, quello che è sufficiente adesso.

La comunicazione ha bisogno di tempo. **Non** si può comunicare tutto d'un colpo, in fretta e **senza grazia**



Qualche spunto

Comunicare è più che informare: la vera comunicazione è sempre funzionale ad una **relazione**, la vera comunicazione tende sempre a creare una relazione, perlomeno ad avviare una relazione, si pone sempre nell'orizzonte di una relazione. In questo senso il nostro comunicare non potrà essere a senso unico: non c'è autentico comunicare se non c'è l'intenzione di **suscitare una risposta.**



Comunicare è “tanta roba”

Se il comunicare è soltanto parola:

diventa verbalismo, cioè una parola senza radici,

Se il comunicare è solo silenzio: è mutismo, paralisi della comunicazione,

Se il comunicare è o pretende di essere solo incontro: “scade nell’esteriorità e nella strumentalizzazione dell’altro”.



Comunicare verso l'esterno del SAL

a. Condividere. Anzitutto, con l'altro operatore

Le comunicazioni “dentro” e “fuori” il SAL si alimentano reciprocamente: non c'è comunicazione con l'esterno se non c'è comunicazione all'interno e viceversa.



Comunicare verso l'esterno del SAL

***b. Testimoniare.** La comunicazione più ampia all'interno della comunità cristiana dovrà obbedire ovviamente a criteri di riservatezza, di prudenza, di rispetto delle persone.*



Comunicare verso l'esterno del SAL


c. *Saper esserci e sapersi togliere.*

l'atteggiamento dell'operatore deve mantenersi in equilibrio tra le opposte derive del "sequestrare" il caso per sé (me ne occupo io, prendo io l'iniziativa, so io a chi rivolgermi...) e dello "scaricarlo" ad altri (ecco, io ho riferito la cosa a chi di dovere, adesso se la caccino gli altri, io il mio compito l'ho assolto...).




Comunicare verso l'esterno del SAL

Un altro presupposto della comunicazione verso l'esterno è l'esistenza e il riconoscimento, da parte del gruppo, della figura del **coordinatore** che rappresenta il gruppo nei confronti delle realtà esterne ed è riconosciuto dalle stesse come il referente del gruppo



La comunicazione con la persona

- Innanzi tutto occorre **chiarezza** che è il primo modo di rispettare la dignità dell'altro e dargli fiducia
- Occorre rassicurare le persone, ma non illuderle, non generare aspettative che non si può essere in grado di soddisfare



La comunicazione con la persona

- **motivare le richieste** che vengono fatte
- **offrire delle spiegazioni**
- **dichiarare i contatti** che occorre prendere.
- chiedere il **consenso** prima di prendere contatti con l'esterno
- rispettare comunque la **volontà** della persona



Gli strumenti della comunicazione

Ogni comunicazione che esce dal SAL e coinvolge la comunità nel suo insieme, va condivisa all'interno del gruppo e con il resto della comunità (responsabile Caritas parrocchiale, Parroco, consiglio pastorale, altri gruppi...) rispetto all'opportunità, nel contenuto e nelle modalità (tempi, luoghi, forma...).



Gli strumenti della comunicazione

Si comunica con le parole ma anche...

- con il “modo”
- con l’ambiente



e ora...al lavoro

Elementi da definire per qualsiasi comunicazione:

- Che cosa devo comunicare
- Perché
- Come
- A chi
- Quando



	Che cosa	Perché	Come	A chi	Quando
Persone/a					
Comunità					
Servizi territoriali					
SAL					
Famiglie					
Diocesi					
Altri operatori					
Aziende					
.....					



Grazie per l'attenzione





**Per capirsi non occorre essere simili,
ma riuscire a comunicare al di là delle
parole...**

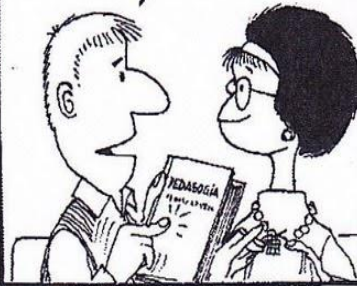
- Teresa D'Auria



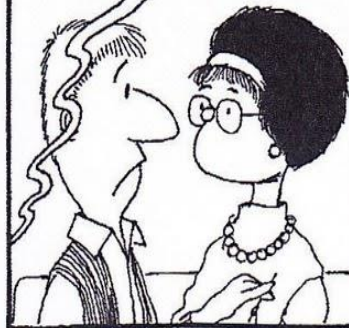
"..RISPONDERE CON SEMPLICITÀ E CHIAREZZA ALLE DOMANDE DEI FIGLI AUMENTA LA COMUNICAZIONE E LA FIDUCIA DI QUESTI VERSO I LORO GENITORI!"



"CON SEMPLICITÀ E CHIAREZZA"... COSÌ VOGLIO RISPONDERE DA OGGI ALLE DOMANDE DI MAFALDA!



PAPÀ, SAPRESTI SPIEGARMI PERCHÉ L'UMANITÀ FUNZIONA COSÌ MALE?



S'È ADDORMENTATO?



Ma tu mi ascolti quando
non parlo?

@valemille



~~Quello che le donne dicono~~

Mi piacciono le persone
che dicono quello che
pensano, e soprattutto
mi piacciono le persone
che fanno quello che
dicono!

